

– Allegato 1 –
– Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali –

ersonalizzazione, pubblicazione, integrazioni e
manutenzione annuale (gara) Facility e Fascicolo del
Fabbricato
**Direzione Servizi Informativi – Area Technology Manager
Comune di Genova**

Revisione del Documento: **V.5**

Data revisione: **22/09/2023**

Cronologia delle Revisioni

| Revisione | Data | Sintesi delle Modifiche |
|-----------|------------|--|
| 1.0 | 13/04/2023 | Prima emissione del documento |
| 2.0 | 28/04/2023 | Revisione del documento post-approfondimento e consolidamento dello scenario TO-BE |
| 3.0 | 30/06/2023 | Revisione del documento per emissione finale |
| 4.0 | 15/09/2023 | Revisione del documento per emissione finale |
| 5.0 | 22/09/2023 | Revisione finale per pubblicazione gara |

Indice

| | |
|--|----|
| Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali | 3 |
| Art. 1. Disposizioni generali | 4 |
| Art. 1.1 Documenti di riferimento | 5 |
| Art. 1.2 Glossario | 7 |
| Art. 1.3 Riferimenti | 8 |
| Art. 2. Oggetto dell'appalto | 9 |
| Art. 3. Contesto organizzativo | 11 |
| Art. 4. Documenti di gestione | 12 |
| Art. 4.1 Piano di progetto | 13 |
| Art. 4.2 Piano della qualità | 15 |
| Art. 4.3 Stato di avanzamento dei lavori | 16 |
| Art. 5. Scenario di riferimento | 17 |
| Art. 6. Servizio di assistenza help desk da erogarsi successivamente all'avvio del sistema | 17 |
| Art. 6.1 Installazione, sviluppo e configurazione dei componenti applicativi | 19 |
| Art. 6.2 Altri servizi | 20 |

Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali

Acquisizione di servizi di installazione, configurazione, formazione, analisi, personalizzazione, pubblicazione, integrazioni e manutenzione annuale di uno strumento di Facility Management che possa interfacciarsi in interoperabilità con i necessari applicativi per la corretta gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Genova. Nello specifico, la soluzione deve gestire:

- Ciclo di vita delle segnalazioni di manutenzione,
- Manutenzioni ordinarie,
- Manutenzioni straordinarie,
- Direzione lavori,
- Budget connesso alle attività di cui sopra,
- Gestione integrata del ciclo passivo (da beni e servizi),
- Implementazione del “fascicolo del fabbricato”.

Art. 1. Disposizioni generali

Le condizioni e modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nel documento allegato "Condizioni particolari di fornitura".

Per quanto non previsto nel citato documento si rinvia alle disposizioni di Legge e di Regolamento vigenti in materia.

Art. 1.1 Documenti di riferimento

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, sono:

- Allegato 2 Caratteristiche Generali Del Software
- Allegato 3 Architettura Di Rete E Relativi Server
- Allegato 4 Norme Generali Per Sviluppo Manutenzione ed Assistenza Software
- Allegato 5 Piattaforme Applicative Trasversali
- Allegato 6 Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 7 Schema dell'offerta tecnica
- Allegato 8 Scheda Tecnica
- Allegato 9 Requisiti Interoperabilità
- Allegato 10 DGUE
- Allegato 11 dichiarazioni integrative al DGUE
- Allegato 12 clausole di integrità
- Allegato 13 informativa privacy
- Allegato 14 protocollo intesa Asse.co
- Allegato 20 documento-wp1-facility-gara Facility e Fascicolo del Fabbricato
- Allegato 21 documento-wp2-facility-gara Facility e Fascicolo del Fabbricato
- Allegato 31 - SCHEMA STRUTTURA FASCICOLO DEL FABBRICATO - gara Facility e Fascicolo del Fabbricato
- Allegato 32 - FASCICOLO DEL FABBRICATO TIPO - gara Facility e Fascicolo del Fabbricato
- Allegato 33 - DOCUMENTI ASSOCIATI_FASCICOLO FABBRICATO - gara Facility e Fascicolo de Fabbricato
- Condizioni particolari di fornitura

Art. 1.2 Glossario

| Acronimo/Termine | Descrizione |
|------------------|--|
| Amministrazione | Comune di Genova |
| BIM | Building Information Modeling |
| CAD | Codice dell'Amministrazione Digitale |
| CdG | Comune di Genova |
| CdP | Certificato di Pagamento |
| CIAM | Customer Identity Access Management |
| CIG | Codice Identificativo Gara |
| CUP | Codice Unico di Progetto |
| D. Lgs | Decreto Legislativo |
| D. Min. | Decreto Ministeriale |
| EELL | Enti Locali |
| ICT | Information and Communication Technology |
| LG | Legge |
| Linee Guida | "Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" del 9 maggio 2019 |
| P/P/P/I/A | piano, programma, progetto, intervento o attività |
| PA | Pubblica Amministrazione |
| OdL | Ordini di Lavoro |
| OdS | Ordine di Servizio |
| Scenario AS-IS | Scenario attuale |
| Scenario TO-BE | Scenario futuro |
| SIGEPA WEB | Sistema Gestione Procedure di Accreditamento |
| SPID | Sistema Pubblico di Identità Digitale |
| UC | Caso d'uso (Use Case) |
| UX | User Experience |
| WP | Work Package |

Art. 1.3 Riferimenti

Il presente documento è stato redatto sulla base dei riferimenti relativi a:

- Documento descrittivo delle esigenze, aggiornato al 30/06/2023
- Documento di analisi comparativa, aggiornato al 15/09/2023
- Organigramma del Comune di Genova, aggiornato al 15/09/2023;
- Funzionigramma delle Direzioni del Comune di Genova, aggiornato al 15/09/2023.

Art. 2. Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura di servizi per:

- Installazione della soluzione software nei relativi ambienti di test e produzione nel cloud messo a disposizione dal fornitore, in aderenza alle più recenti linee guida dell'Ente in merito;
- Analisi a mezzo intervista e raccolta delle esigenze tecnico organizzative presso tutte le Direzioni del Comune di Genova e gli Enti esterni (ASTER, City Green Light, etc.) coinvolti nei processi di manutenzione centralizzata e decentrata (ordinaria, straordinaria, predittiva, proattiva, su segnalazione) di facility management e del c.d. Fascicolo del Fabbricato;
- Redazione del documento di Analisi e Progettazione che dovrà essere validato dal Comune di Genova relativo alla configurazione e allo sviluppo delle funzionalità della soluzione di Facility management e del c.d. Fascicolo del Fabbricato, al fine di coprire pienamente il fabbisogno dell'Ente in termini di copertura funzionale delle esigenze e dei requisiti espressi in sede di intervista;
- Sostituzione del software "manutenzioni" (c.d. italyolution) con import totale dei dati e copertura funzionale di tutti i processi di manutenzione dell'Ente;
- Implementazione dei processi gestito dalla Direzione Manutenzioni gestite tramite fogli excel con import totale dei dati;
- Stesura del Piano di progetto che riporti in maniera strutturata la lista delle attività di dettaglio, le loro interdipendenze e le principali milestone;
- Realizzazioni della progettazione degli interventi raccolti nel documento da Analisi e Progettazione secondo Piano di progetto;
- La realizzazione delle integrazioni tra la soluzione di Facility management, del Fascicolo del Fabbricato ed i sistemi dell'Ente;
- Realizzazione delle video-guide per l'utilizzo dell'interfaccia utente per gli stakeholder (front-office);
- Formazione (back-office), dispiegamento ed avvio del sistema.

La fornitura dovrà essere comprensiva dei servizi di analisi, installazione, personalizzazione e configurazione della soluzione di Facility management e del c.d. Fascicolo del Fabbricato, nonché della formazione necessaria del personale delle aree di competenza, dell'erogazione dell'assistenza help desk al personale dell'Ente e della manutenzione ordinaria del prodotto (correttiva e normativa), comprensiva dell'aggiornamento delle informazioni pubblicate, per 18 mesi dalla verifica di conformità dei servizi (collaudo). La fornitura, inoltre, dovrà prevedere un processo definito e strutturato di change management, atto alla definizione e implementazione dei processi rientranti nel perimetro TO-BE. A tal fine dovrà essere avviata una fase di re-ingegnerizzazione di tutti i processi facenti parte dello scenario AS-IS, quali ad esempio:

- Rendicontazione,
- Investimenti,
- Manutenzione ordinaria e straordinaria,
- Progettazione dei Lavori Pubblici,

- Monitoraggio,
- Gestione del budget di spesa,
- Profilazione,
- Autenticazione,
- Protocollazione,

e sulla base di essi sviluppare e implementare la nuova architettura TO-BE. Tale re-ingegnerizzazione potrà ereditare tutte le informazioni utili che, nel frattempo, l'Ente avrà prodotto anche tramite altri interventi di ottimizzazione e digitalizzazione dei processi in essere.

Il progetto dovrà quindi comprendere:

- L'analisi e la progettazione di dettaglio tecnico-funzionale dei servizi offerti agli stakeholder interni all'Ente ed Esterni (ASTER, City Green Light, etc.);
- L'installazione, la configurazione e la personalizzazione del sistema di Facility management e del c.d. Fascicolo del Fabbricato;
- Lo sviluppo delle personalizzazioni dei moduli presi a riuso dalla Provincia di Treviso come da specifico documento di progettazione elaborato (fase di Analisi e Progettazione);
- Realizzazione delle integrazioni del sistema di Facility management e del c.d. Fascicolo del Fabbricato con i sistemi dell'Ente;
- Import dei dati provenienti dai fogli excel della Direzioni Manutenzioni e collegamento ed integrazione dei dati a quelli della toponomastica e da MOGE;
- Import dei dati provenienti dall'applicativo "manutenzioni", c.d. italsolution, e sua completa sostituzione funzionale;
- Il rilascio di quanto sviluppato sia in tutti gli ambienti necessari, secondo la *best practice* identificata dall'Ente;
- Predisposizione del piano di test e sua esecuzione;
- Analisi esiti fase di test ed eventuale risoluzione di elementi non rispondenti all'atteso;
- Collaudo;
- Realizzazione delle video-guide per l'utilizzo del sistema di Facility management e del c.d. Fascicolo del Fabbricato;
- L'erogazione di formazione interna all'utilizzo del sistema, sia agli operatori che agli amministratori, nonché la distribuzione di materiale formativo (manuale utenti);
- Il servizio di assistenza alla fase di *go-live*;
- Un servizio di manutenzione ordinaria/assistenza/help desk per 24 mesi dalla verifica di conformità dei servizi (collaudo);

- L'interoperabilità con i sistemi dell'Ente, ovvero l'implementazione di funzionalità, che saranno individuate ed esplicitate nel documento di analisi, che consentano lo scambio di informazioni con altri servizi dell'Ente. L'aggiudicatario dovrà sviluppare un set adeguato di servizi in "logica API", tra i quali i principali sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 1. L'interoperabilità applicativa con la soluzione REALGIMM in qualità di master data degli asset e delle consistenze di patrimonio, nonché dei contratti di locazione, concessione e affidamento
 2. L'interoperabilità applicativa con la soluzione ACLEWEB in qualità di master data per gli atti relativi alla contabilità lavori
 3. L'interoperabilità applicativa con la soluzione SIBAC in qualità di master data per la contabilità attiva e passiva, nonché per lo stato patrimoniale dell'Ente
- La garanzia per l'Ente di poter effettuare personalizzazioni e configurazioni secondo necessità specifiche di processo, nonché di ricevere a tal proposito la relativa manualistica (sia documentazione tecnica che per l'utente).

Le interfacce applicative (API) dovranno essere progettate e realizzate in conformità agli standard di cui si rimanda all'Allegato 8. Le interfacce applicative dovranno quindi essere pubblicate attraverso l'infrastruttura di interoperabilità comunale di cui si rimanda la descrizione all'Allegato 5. Per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio si fa riferimento all'Allegato 4. Il fornitore dovrà eseguire la prestazione in oggetto in assoluta conformità a quanto stabilito nel presente documento e relativi allegati, nel documento "Condizioni Particolari" ed agli atti richiamati nel documento medesimo, nonché secondo il progetto presentato dal fornitore stesso in sede di gara.

Art. 3. Contesto organizzativo

Il Comune di Genova prevede di attuare un percorso evolutivo per i domini Patrimonio (Property Management) e Manutenzioni (Facility Management) allo scopo di dotarsi di un ecosistema applicativo, atto alla digitalizzazione di tutti i macro-processi operanti negli ambiti di cui sopra.

Il nuovo ecosistema applicativo dovrà prevedere i seguenti obiettivi:

- Convergenza dei processi, nell'ottica di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle procedure amministrative e gestionali;
- La costruzione di banche dati informatiche che consentano un'individuazione rapida dei beni del patrimonio immobiliare;
- La gestione di processi approvativi e autorizzativi relativamente a tutte le principali attività legate alla gestione anagrafica, operativa e manutentiva del patrimonio immobiliare.
- L'eliminazione, per quanto possibile, della ricezione, della produzione e dello scambio interno di documenti cartacei relativi alle pratiche di sviluppo economico;
- La semplificazione e la gestione in interoperabilità dei processi relativi agli ambiti oggetto della presente analisi ed afferenti alla Direzione Patrimonio tanto quanto alle altre Direzioni coinvolte;
- Un'architettura scalabile, ovvero dovrà essere possibile aggiungere ulteriori funzionalità senza doverne modificare le caratteristiche fondamentali;
- L'adozione di misure di verifica dei tempi e della qualità dell'esecuzione dei processi ai fini del monitoraggio dell'erogazione dei servizi alla cittadinanza;
- L'adeguamento alle normative sia nazionali, sia locali, che ne possano interessare le funzionalità e la

garanzia dello svolgimento dei servizi.

Art. 4. Documenti di gestione

Art. 4.1 Piano di progetto

Per quanto riguarda la fornitura l'offerente dovrà presentare all'interno dell'offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto comprensivo di diagramma di Gantt che dovrà essere articolato in fasi e dovrà avere una durata complessiva non superiore a 550 giorni solari.

Il Piano di Progetto dovrà essere corredato dal relativo Piano dei Rischi e Contingency.

L'eventuale riduzione della durata complessiva prevista dalla proposta del piano di lavoro, rispetto quanto richiesto, sarà oggetto di valutazione nell'ambito della tabella dell'allegato 6.

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

- Piano dei Rischi e Contingency per garantire controllo sul rischio di progetto
- Data di avvio (kick-off) e template del relativo verbale
- Piano di percorso critico
- La data di inizio e di fine di ogni fase, rispetto ad una data di riferimento (tempo T0 di avvio progetto);
- I prodotti specifici che verranno rilasciati;
- I servizi specifici che saranno attivati e/o conclusi;
- Le risorse che saranno impegnate per ciascuna attività dal Fornitore e dall'Ente.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere specifici SAL, in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di realizzazione del progetto informatico, ovvero l'analisi dei procedimenti dell'Ente e l'implementazione del nuovo portale informativo e dei servizi di presentazione istanze/domande/integrazioni e stato delle pratiche inviate (scrivania virtuale), a titolo esemplificativo:

- Analisi svolta presso le Direzioni coinvolte del Comune di Genova e gli Enti esterni per la mappatura dei servizi, delle informazioni da pubblicare e i moduli informatici da personalizzare/implementare ed i flussi procedurali;
- Analisi funzionale e di progettazione applicativa;
- Analisi delle integrazioni con altri sistemi informativi dell'Ente;
- Stesura del documento di analisi di dettaglio (l'analisi deve tenere conto della logica a servizi, dell'utilizzo di API sia in lettura che in esposizione verso gli altri sistemi applicativi dell'Ente);
- Verifica e approvazione del documento di analisi;
- Installazione, sviluppo, personalizzazione e configurazione applicativa, compresa l'integrazione con gli altri S.I. del Comune di Genova;
- Rilascio della documentazione, guide applicative e manualistica di sistema (secondo normativa AGID per il riuso);
- Importazione dati;
- Avvio del Sistema in ambiente di test;
- Realizzazione video-guide;
- Formazione;
- Supporto alla pubblicazione per il riuso sul repository dell'Ente;
- Avvio del Sistema in produzione e relativo supporto.
- Collaudo;

La proposta di Piano di Progetto dovrà essere coerente con quanto previsto nell' Art. 2 "Tempi di consegna" del Documento "Condizioni particolari di fornitura".

Il Piano di Progetto deve inoltre essere integrato con le seguenti proposte:

- Metodologia di gestione del progetto;

- Modalità e tempi di avvio delle attività di progetto;
- Attività di affiancamento agli operatori nell'avvio del sistema: quantità di giornate previste di formazione e affiancamento all'avvio nonché modalità di erogazione, anche logistica;
- Piano dei test sia per la pre-accettazione del sistema che per il collaudo definitivo;

Il piano di progetto dovrà quindi coprire tutte le fasi ed in particolare:

Fase progettuale:

- Redazione del documento di analisi di dettaglio dove sarà esplicitata l'analisi svolta presso le Direzioni dell'Ente coinvolte e gli Enti Esterni, la progettazione dei moduli e le integrazioni ai sistemi dell'Ente.
- Validazione del documento di analisi da parte del Committente.

Fase di realizzazione:

- Sviluppo e configurazione delle funzionalità definite nella fase di analisi;
- Realizzazione dei servizi definiti nell'analisi (API e logica a microservizi);
- Realizzazione delle integrazioni ai sistemi dell'Ente.

Fase di rilascio, test, collaudo e messa in esercizio:

- Rilascio di un ambiente di test.
- Utilizzo del sistema di tracking del Comune di Genova per la tracciatura dei malfunzionamenti e delle relative risoluzioni;
- Verifica funzionale e Collaudo del sistema;
- Svolgimento delle sessioni di formazione per utenti ed amministratori del sistema;
- Rilascio della documentazione di descrizione delle funzionalità (manuale utente);
- Rilascio in ambiente di produzione e messa in esercizio;
- Rilascio in ambiente delle video-guide;
- Verifica della conformità del servizio (Collaudo);
- Rilascio della documentazione tecnica;
- Assistenza all'avvio del sistema.

Art. 4.2 Piano della qualità

Il Piano della Qualità è finalizzato a definire le modalità adottate dal fornitore per la garanzia della qualità della fornitura.

Il Fornitore deve predisporre il Piano della qualità secondo quanto previsto dal documento “Condizioni particolari di fornitura” e coerentemente con quanto descritto nell’offerta tecnica presentata in gara.

Il piano della qualità dovrà trattare almeno i seguenti elementi:

- **Norme di riferimento:** elenco delle norme internazionali o nazionali eventualmente utilizzate per la garanzia della qualità
- **Indicatori:** definizione degli indicatori adottati per la misura della qualità per ogni servizio previsto dalla fornitura.
- **Metriche:** definizione dei metodi di misura e della scala di valori adottati per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Obiettivi:** definizione dei valori-obiettivo da raggiungere per garantire un adeguato livello di qualità della fornitura per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Procedure:** definizione delle procedure operative (modalità, tempi e periodicità) e della struttura organizzativa che il Fornitore utilizzerà per la garanzia della qualità in accordo con le norme, gli indicatori e le metriche adottate.
- **Personale:** indicazione riguardante l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato nell’attuazione del progetto. In particolare, deve essere definito l'organigramma esplicitando, per ciascun ruolo professionale indicato, le funzioni svolte e le responsabilità assunte, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto in essere.
- **Documentazione:** definizione dei documenti che saranno periodicamente rilasciati all’Amministrazione.

Art. 4.3 Stato di avanzamento dei lavori

Con cadenza bisettimanale, il Fornitore deve predisporre e portare all'attenzione dell'Amministrazione per approvazione lo **Stato Avanzamento Lavori** (SAL) di ciascuna attività in corso.

Ciascun SAL deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- Le attività concluse, le relative date di chiusura ed eventuali scostamenti dalle date pianificate o contrattuali;
- Lo stato di avanzamento delle attività in corso, la percentuale di completamento, le azioni di recupero in caso di ritardo e la previsione relativa ai tempi di chiusura;
- Eventuali problemi o imprevisti emersi in corso d'opera da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione;

I consuntivi di spesa per le attività concluse, analiticamente documentati, nei casi previsti.

software Infocad per l'avvio a regime del sistema entro i termini previsti dalla gara stessa.

Si tratta di tutte quelle attività che consentono al Comune di Genova la messa in esercizio del nuovo sistema, quali il supporto nella predisposizione degli ambienti hardware e software, l'installazione di tutte le componenti necessarie, la configurazione e la personalizzazione del software utile al corretto funzionamento delle procedure installate, la formazione utenti, l'assistenza all'avvio, la manutenzione e l'assistenza agli utenti.

L'offerente dovrà presentare nell'allegato tecnico lo schema di proposta inerente a tutti i servizi richiesti.

Art. 6.1 Installazione, sviluppo e configurazione dei componenti applicativi

I servizi oggetto della fornitura comprendono la corretta analisi funzionale dei requisiti, il disegno tecnico, la parametrizzazione, personalizzazione ed eventuali sviluppi del sistema di front-office. La soluzione dovrà garantire la copertura delle seguenti macro-esigenze tecnico-funzionali contenuti negli allegati:

- Allegato 20 documento-wp1-facility-gara Facility e Fascicolo del Fabbricato
- Allegato 21 -documento-wp2-fascicolo-del-fabbricato-gara Facility e Fascicolo del Fabbricato
- Allegato 31 – Schema struttura Fascicolo del Fabbricato
- Allegato 32 – Fascicolo del Fabbricato tipo
- Allegato 33 – Documenti associati Fascicolo del Fabbricato

Art. 6.2 Altri servizi

Collaudo

Il collaudo è inteso a verificare la conformità del sistema di front-office e back-office alle caratteristiche tecniche individuate in fase di analisi funzionale e agli adeguamenti ritenuti necessari.

Il collaudo definitivo del sistema avviene con un "piano di test" concordato tra l'Amministrazione ed il fornitore. Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- Positivo: in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale e darà avvio alla fase conclusiva per la messa in esercizio del sistema;
- Sospeso con rinvio: in tal caso dovrà essere ripetuto, a seguito delle opportune azioni correttive, entro un periodo che va da 15 a 30 giorni;
- Negativo: a tale esito si arriverà se, dopo due sospensioni con rinvio, il collaudo non potrà ancora avere esito positivo e sarà causa di risoluzione del contratto.

Il collaudo di cui è redatto verbale scritto avviene presso una delle sedi del Comune di Genova, alla presenza del Capo Progetto referente per il fornitore e del responsabile dell'esecuzione per l'Amministrazione e degli altri soggetti necessari a tale attività.

Documentazione tecnica e utente

È richiesto al fornitore di produrre e rilasciare documentazione specifica in merito all'applicazione di gestione di manutenzione del facility management. La documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà includere:

- Specifiche tecniche e funzionali generali con le informazioni necessarie per comprendere il funzionamento dell'intero sistema;
- Descrizione completa e commentata della struttura della base dati comprensiva di dizionario dati schema logico e relazioni delle sue componenti; specifiche circa l'integrità referenziale del DB;
- Documenti d'analisi e progetto elaborati nelle forme consuete dal fornitore;
- Manuali operativi ad uso degli utenti amministratori;
- Manuali utente ad uso degli utenti gestionali;

Le varie funzionalità, strutture di dati, metodi ed operazioni del sistema dovranno essere documentate in modo esauriente, sia dal punto di vista dell'utente gestionale, ai fini dei programmi applicativi, sia dal punto di vista dell'utente informatico, ai fini della manutenzione dei programmi stessi e della messa in sicurezza dei dati (procedure di backup e restore sia della base dati che della parte applicativa).

Tutti i documenti realizzati dal fornitore nell'ambito dello svolgimento dei servizi (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, note operative, sorgenti, file di configurazione ecc.) saranno di esclusiva proprietà della Amministrazione.

Il Comune potrà riprodurre la documentazione su supporto cartaceo o in formato digitale, nonché pubblicarla liberamente sui siti interni del Comune, anche nel caso in cui la stessa contenga sezioni di proprietà di terze parti.

In particolare, la documentazione potrà essere utilizzata per favorire l'eventuale riuso dei programmi da parte di altre amministrazioni o enti esterni secondo le linee guida emanate da AgID.

In caso di modifiche agli applicativi, il fornitore si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato digitale.

Formazione degli utenti

Il servizio comprende tutte quelle attività finalizzate a garantire, nel tempo, la preparazione del Personale dell'Amministrazione all'uso dello strumento informatico.

La metodologia da utilizzare deve prevedere l'articolazione di ciascun intervento formativo nelle seguenti fasi principali:

- Analisi delle esigenze: questa fase, in funzione della specificità dell'intervento, sarà rivolta alla individuazione delle esigenze di addestramento delle varie categorie di utenti in merito ai seguenti "temi" principali.
- Per ciascun singolo intervento, il risultato di questa prima fase è costituito da una dettagliata ricognizione delle esigenze formative (fabbisogno formativo) degli utenti in merito ad uno specifico "tema", inteso come l'argomento o l'insieme degli argomenti la cui conoscenza da parte degli utenti costituisce obiettivo dell'intervento in esame. Sulla base dei risultati dell'analisi, nel corso della successiva fase, il fornitore procederà all'attività di progettazione.
- Progettazione degli interventi formativi: viene effettuata sulla base dei risultati della precedente fase di analisi e, pertanto, è funzione sia della/e categoria/e di utenti interessati dall'intervento, sia dello specifico tema cui l'intervento è rivolto. Sulla base di tali specifici aspetti, si richiede al fornitore di progettare una serie completa e articolata di attività di addestramento che tenga conto delle opportunità, dei vincoli e del contesto organizzativo emersi dalla precedente fase di analisi, nonché delle caratteristiche professionali proprie dell'utenza destinataria del servizio.
- Pur nella diversità degli interventi da erogare, è ipotizzabile una "progettazione di massima", che definisca la struttura organizzativa del processo di addestramento, e una "progettazione di dettaglio", che indichi gli obiettivi specifici individuati per le singole categorie di utenti.
- Erogazione degli interventi: si richiede al fornitore di esplicitare i metodi e le tecniche didattiche nonché i sussidi e gli strumenti atti a favorire la messa in opera di quanto precedentemente descritto.
- La formazione degli utenti sarà organizzata "on site", presso le sedi del Comune di Genova o attraverso piattaforma on-line, messa a disposizione dal fornitore.

Assistenza all'avviamento

La fornitura include un'attività di assistenza all'avviamento con lo scopo di affiancare e supportare gli utenti amministratori e gestionali, nonché il personale sistemistico nel corretto utilizzo del Sistema.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso la sede del Comune situata in via di Francia, 1 – Genova, o in collegamento telematico con gli stessi orari, e comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dal fornitore allo scopo con caratteristiche professionali adeguate.

Servizio di assistenza help desk erogato per 12 mesi dall'avvio in produzione del sistema

Il servizio di Assistenza Help Desk deve:

- Essere erogato dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:30;
- Acquisire e registrare le richieste di intervento pervenute da parte dei referenti tecnici dell'Amministrazione

- Garantire l'erogazione di un supporto di assistenza all'Amministrazione al fine di assicurare una rapida soluzione sia ai problemi relativi alle modalità di funzionamento ed interazione con l'applicazione/procedura, sia a problemi di natura tecnica.

In particolare, il servizio include le seguenti attività:

- Acquisizione delle richieste di intervento inoltrate da parte dei referenti tecnici dell'Amministrazione, attraverso le modalità di comunicazione di seguito illustrate;
- Registrazione delle richieste di intervento sul sistema di Trouble Ticketing
- Risoluzione tempestiva delle richieste di intervento, ovvero eventuale gestione delle procedure di escalation per la necessità di ricorrere a risorse specialistiche interagendo con gli altri servizi erogati dal Fornitore (a titolo di esempio: servizio di manutenzione correttiva);
- Chiusura del problema e comunicazione della risoluzione all'Amministrazione;
- Produzione e consegna all'Amministrazione di rapporti periodici in merito all'attività svolta.

Il Fornitore per acquisire le richieste di intervento provenienti dai referenti tecnici dell'Amministrazione dovrà utilizzare, anche tramite interoperabilità, alla piattaforma informatica di Ticketing dell'Ente.

Il calcolo del tempo di presa in carica delle richieste di intervento partirà dal momento della ricezione da parte del fornitore di una delle succitate modalità di comunicazione previste.

Gli istanti di apertura e chiusura di ogni intervento effettuato sono le variabili fondamentali su cui si basa la valutazione dei livelli di servizio per quanto concerne il servizio di help-desk.

Ogni intervento, per poter essere tracciato deve avere le seguenti informazioni fondamentali, che lo strumento di Trouble Ticketing deve registrare:

- Istante di apertura della richiesta,
- Livello di priorità,
- Origine della richiesta (identificazione dell'utente) e modalità con cui è stata segnalata (telefono, mail,),
- Classificazione iniziale del problema,
- Descrizione dettagliata del problema e delle attività svolte per la risoluzione con eventuale documentazione allegata,
- Stato della richiesta,
- Assegnatario della richiesta,
- Istante di chiusura della richiesta con indicazione di chi ha approvato la chiusura e relativa motivazione.

Il sistema dell'Ente Jira fornirà, con periodicità mensile, tutte le registrazioni attinenti le chiamate di assistenza gestite, le modalità di tracciamento, i tempi di chiusura degli interventi, l'elenco totale degli interventi effettuati con evidenza di quelli ancora aperti, al fine di consentire la valutazione del servizio erogato.

Licenze, Manutenzione correttiva, adeguativa e Garanzia.

Le licenze del software saranno attivate(*) a partire dal collaudo con esito positivo del sistema; il sistema deve essere coperto da garanzia (manutenzione correttiva, adeguativa, help desk) per un periodo di almeno 12 mesi dalla data dell'avvio in esercizio. In offerta dovranno essere dettagliatamente descritte tutte le condizioni di garanzia.

(*) Durante lo sviluppo delle personalizzazioni, fintanto che il collaudo non avrà esito positivo, l'Ente non dovrà pagare le licenze al fornitore né l'ambiente di cloud.